



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โทร ๐ ๗๗๓๐๐ ๐๐๙๗
ที่ สฎ ๘๒๓๐๑/ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ITAJ 17

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โดยได้มอบหมายให้แต่ละส่วน/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามที่กำหนดจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุติภัทร ทวีทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ช.ร.ว.๒

(นางสาวธรรณชนก แก้วหมุด)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

- กรม

(นายสิทธิพงษ์ ปานดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเตี๋ย อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเตี๋ย
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓.อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๖	๖
๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๑๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๑๐
๕๑-๖๐ ปี	๒๖	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๓	๔๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔.ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๕	๕
ประถมศึกษา	๕๔	๕๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๒๑
อนุปริญญา/ปวส.	๖	๖
ปริญญาตรี	๔	๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๕.อาชีพ		
รับราชการ	๕	๕
เอกชน	๙	๙
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓
รัฐวิสาหกิจ	๒	๒
ลูกจ้างของหน่วยงาน	๖	๖
เกษตรกร	๖๒	๖๒
อื่น ๆ (ระบุ.....)	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕.ด้านผลปฏิบัติงาน					
๑.	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	๗๒.๖๗	๒๓.๙๐	๓.๔๓	-	-
๒	โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	๗๑.๘๕	๒๔.๖๖	๓.๔๙	-	-
๓	โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	๕๐.๓๐	๔๔.๖๗	๕.๐๓	-	-
๔	โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	๕๑.๖๗	๔๖.๓๓	๒.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๕๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๗๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓.๗๓
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. สรุปผลประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจใจที่สุดในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๔

๗. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ อำเภอพนมพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ พบว่างานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อในด้าน ช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ อาจปฏิบัติคือ ออกจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และค่าขยะนอกพื้นที่



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ต่อการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ตามความเป็นจริง

- | | | | |
|--------------|---|---|-------------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. ศาสนา | ☐ พุทธ | ☐ คริสต์ | |
| | ☐ อิสลาม | ☐ อื่น ๆ | |
| 3. อายุ | ☐ 20 – 30 ปี | ☐ 31 – 40 ปี | ☐ 41 – 50 ปี |
| | ☐ 51 – 60 ปี | ☐ มากกว่า 60 ปี | |
| 3. การศึกษา | ☐ ไม่ได้รับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | |
| | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | ☐ ปริญญาตรี | |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพหลัก | ☐ รับข้าราชการ | ☐ เอกชน | |
| | ☐ ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว | ☐ รับจ้าง | |
| | ☐ เกษตรกร | ☐ อื่น ๆ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ